

МОДУЛЬ 1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА ПРОЯСНЕНИЕ ЗАПРОСА. АНАЛИЗ ЗАПРОСОВ КЛИЕНТОВ

Задание 1. Не с каждым запросом психолог может работать напрямую, не трансформируя его. В приведенном перечне выберите запросы, с которыми можно начать работу, не меняя их. С какими запросами не стоит работать? В каких переформулировках, на ваш взгляд, нуждаются остальные запросы?

1.«От меня ушел муж: сможете его вернуть!?»

2.«Посоветуйте, как нам быть: муж военный, и мы часто переезжаем. Сын — подросток. Только он привыкнет к новой школе, как мы снова срываемся с места. Он не успевает завести друзей, он очень одинок, и, мне кажется, в последнее время его характер меняется не в лучшую сторону».

3.«Меня преследуют странные мысли, сделайте так, чтобы их не было».

4.«Старший сын в последнее время стал капризным и непослушным. Что я должна сделать, чтобы его поведение исправилось?»

5.«У меня бессонница, назначьте мне, пожалуйста, лекарства».

6.«Я очень занятой человек, проведите со мной работу через Интернет или поговорите по телефону».

7.«Загипнотизируйте меня, я хочу проснуться другим человеком».

8.«Объясните, что надо сделать, чтобы не бояться разговаривать с начальством».

9.«Научите меня правильно общаться с девушками».

10.«Можно ли трехлетнего ребенка начать обучать иностранному языку?»

Задание 2. «Присоединитесь» к переживаниям клиента в перечисленных случаях. Сформулируйте ответную фразу консультанта.

1.«Вы знаете, меня мучают подозрения. Паранойя какая-то... Я просто извелась. Точно, конечно, я не знаю, но мне кажется, у мужа появилась другая женщина... Это так ужасно...»

2.«Это для меня не просто горе, это удар. Я с этим просто не могу жить...»

3.«Она меня настолько раздражает, что мне кажется, я лопну от напряжения, если буду сдерживаться. Когда я только вижу ее физиономию, мне хочется визжать, выть, царапаться, драться... Или сбежать, только чтобы ее не видеть... Но она — его мать, мы живем в ее квартире... Это невыносимо...»

4.«Он такой медленный, что я совершенно не могу с ним иметь дело. Такое ощущение, что у него каша во рту, слова с трудом просачиваются изо рта наружу, да и фразу строит как-то по-дурацки, не поймешь, что сказать хочет. Он еще не закончил говорить, а я уже забыла начало! Мне все время хочется поскорее закончить фразу за него... Но даже если я договариваю, он как бы этого не слышит, и продолжает мямлить по-своему... Любой разговор с ним мучителен... А ведь он мой начальник, и эти муки приходится терпеть каждый день...»

5.«Знаете, она ведет себя так, словно я в доме никто, мое место — десятое. То, что я — жена ее старшего, любимого, успешного сына, что у нас уже почти взрослые дети, что я всю жизнь работаю и зарабатываю не меньше его, для нее

не имеет никакого значения... Она может меня запросто оскорбить, обидеть, унижить при чужих людях, при гостях... Я устала от этого...»

Задание 3. По приведенным репликам реконструируйте особенности поведения клиентов. Поясните, какой не должна быть реакция консультанта на них и как нужно реагировать правильно.

1. Андрей, 37 лет: «Вот вам моя визитка. Обращайтесь. А свой телефончик не дадите?»

2. Сергей, 19 лет: «Здравствуйте... Стало быть, вот тут из людей психов делают?!»

3. Марина, 54 года: «Знаете, я лучше пойду, вы мне только хуже своими разговорами делаете. Расстраиваете меня своими вопросами... Я уж как-нибудь сама...»

4. Ольга, 38 лет: «Мне нужна ситуация по конкретному заболеванию. У меня клаустрофобия. Вы можете мне помочь?»

5. Андрей, 19 лет: «Даже не знаю, как начать. Но мне очень надо с кем-нибудь поговорить, кто в этом разбирается. В общем, мне кажется... я, наверное, гомосексуалист... Ну, то есть, не совсем гомосексуалист... У меня раньше были женщины... Ну, в общем, у меня был опыт интимных отношений с женщиной и мне надо обсудить свои ощущения...»

6. Светлана, 35 лет: «Ой, какая вы лапочка! Я и не думала, что вы такая хорошенькая... Знаете, мне все так и говорили — только к ней, ни к кому другому. Я поверила, а теперь вижу, что не ошиблась... Я ведь могу вам доверять? Я сейчас вам все-все про себя расскажу, как на духу, без утайки...»

7. Нина, 40 лет: «Вообще-то консультация нужна не мне, а моему сыну, но ведь его сюда и калачом не заманишь... Можно я все вам расскажу, как есть, а вы мне посоветуете, что надо делать? А уж я все ему передам...»

8. Оксана, 15 лет: «А вы матери моей не передадите то, что я вам расскажу?»

Задание 4. Определите подходящий вариант поведения в перечисленных ситуациях и сформулируйте следующую ответную реплику консультанта.

1. На приеме у консультанта мать с шестилетним ребенком. Консультант: «Давай с тобой знакомиться. Как тебя зовут?» — Ребенок: «Сергей Николаевич Иванов».

2. В кабинете консультанта пятнадцатилетний подросток. Консультант: «Будем знакомиться? Как мне тебя называть?» — Подросток: «Я — Флинт».

3. Консультант видит перед собой молодящуюся пожилую женщину. Консультант: «Давайте познакомимся. Как мне вас называть?» — Клиентка: «Вообще-то я Маргарита... Маргарита Львовна. Но все меня называют Маргоша ...»

4. На приеме у женщины-консультанта фатоватый мужчина средних лет. Консультант: «Давайте знакомиться. Как мне вас называть?» — Клиент: «Иннокентий Петрович. Но для вас — Кеша, мы ведь с вами обязательно подружиться...?»

5. На приеме у консультанта миграционной службы мужчина средних лет, приехавший по рабочей визе. Консультант: «Давайте знакомиться. Как вас зовут?» — Клиент: «Зарафуддин Казыбердиевич Магрибуддинов, пожалуйста».

6. Консультант, работающий в психиатрической клинике, знакомится с клиентом, находящимся в тяжелой депрессии. Консультант: «Давайте с вами познакомимся. Как вас называть?» — Клиент: «Да никак. Нет у меня имени... Я — никто...»